

## توظيف العلاقة ما بين الإحترق الوظيفي والارغونوميك

### التنظيمي في الحد من ضغوط العمل

دراسة إستطلاعية لأراء عينة من العاملين في مستشفى البصرة العام

د/ ميادة كاظم نتوش

قسم العلوم المالية والمصرفية

جامعة البصرة / كلية الإدارة والاقتصاد

د/ محمد صالح هادي

قسم إدارة الأعمال

جامعة البصرة / كلية الإدارة والاقتصاد

### المستخلص

تفاعلت ثلاثة متغيرات لتشكيل الإطار الفكري لهذه الدراسة ، وهي ( الإحترق الوظيفي و الأارغونوميك التنظيمي وضغوط العمل ) ، وقد انطلقت الدراسة من مشكلة جرت بلورتها من خلال استطلاع الدراسات السابقة واكتشاف الفجوة المتعلقة بالدراسة الحالية ، أستهدف من خلالها معرفة ما هي بعض من المحددات التي تقود نحو حل ولو بشكل نسبي للإشكالات التي يعاني منها مجتمع الدراسة ، فضلاً عن اهمية متغيرات الدراسة من وجهة نظرهم ، ويكمن الغرض الرئيسي من هذه الدراسة هو استكشاف الدور المشترك للاحترق الوظيفي و الأارغونوميك التنظيمي في الحد من ضغوط العمل .

**الكلمات المفتاحية:** الإحترق الوظيفي ، الأارغونوميك التنظيمي ( علم الطاقات البشرية) ، ضغوط العمل ، الانحدار المتدرج *Stepwise*

### **Abstract**

*Three variables interacted to shape the intellectual framework of this study, namely ( functional combustion ,Organizational Ergonomic , labour pressures) . The study was based on a problem developed by exploring previous studies and discovering the gap in the current study. The aim is to identify some of the factors that lead to a relative resolution of the problems experienced by the study community. As well as the importance of study variables from their point of view, the main purpose of the study is to explore the common role of functional combustion ,Organizational Ergonomic , in reducing labour pressures.*

**Keywords :** *functional combustion ,Organizational Ergonomic , labour pressures, Stepwise.*

### **المقدمة**

اليوم يشهد العالم حدوث الكثير من التطورات العلمية والتكنولوجية التي انعكست بشكل واضح على مختلف جوانب الحياة , وظهور مجموعة اضطرابات ساهمت في تعقيد الحياة التي اطلق عليها بظاهرة الاحتراق الوظيفي , لذلك عدت هذه الظاهرة من الظواهر التي تتطلب من الانسان التعايش وتطوير كفاءة معينة للتعامل معها (ابوموسى وكلاب, 2012: 2).

على الرغم من فقدان الكثير من الوظائف بسبب التغييرات الكبيرة التي جاءت مع التكنولوجيات الجديدة والأتمتة، لم يسبق أن أولت المنظمات مثل هذا الاهتمام لتصميم أماكن العمل المناسبة والملائمة، وبهذه الطريقة ترغب المنظمات في تحسين الإنتاج وضمان سلامة عمالها.

تسعى المنظمات وبالأخص المنظمات الصحية الى تطوير ادائها، ونظراً لما يعانيه الوضع الصحي الحالي من بعض الاخفاقات بسبب الظروف الصعبة التي يمر بها البلد فقد ادى ذلك الى تضافر الجهود هدفاً للنهوض بالواقع الصحي العراقي ومواكبة

التطورات في انظمة الرعاية الصحية العالمية وبالتالي يؤدي الى الاطلاع على اسباب انخفاض الخدمات من خلال دراسة ضغوط العمل (العبودي, 2014: 1).

## الاطار النظري

### اولا : الاحتراق الوظيفي

تظهر في مكان العمل مجموعة من المعوقات تؤدي الى عدم قدرة العامل على اداء عمله بالكامل وهذا يسهم في شعورة بالعجز عن تقديم العمل المطلوب منه بالمستوى الذي يتوقعه الآخرون , لذا فأن العلاقة التي تربط العامل بعمله تأخذ شكلا سلبيا لها اثار كبيرة على عمله المهني وهذا الاحساس بالعجز يؤدي الى حالة من الانهك والاستنزاف الانفعالي يمكن ان نطلق عليها بالاحتراق الوظيفي (ابو سعود, 2010: 15). لذا يمكن تعريف الاحتراق الوظيفي بأنه حالة من التوتر والاضطراب التي تحدث للعاملين في المجال الانساني والاجتماعي والتي تنتج عن الضغط النفسي الذي يتعرض له الفرد بسبب اعباء يؤدي الى استهلاك طاقته وجهوده بالكامل وهذا يقوده الى مستوى غير مقبول في الاداء (الحايك, 2000: 21) . او انه حالة يصل إليها الموظف الى فقدان للرغبة في العمل، ويؤدي الى تدني الإنتاجية والتطوير في أداء عمله، وهي تصيب الموظفين اللذين يبقون في عملهم بدون أي تغيير أو تطوير لمدة طويلة من الزمن أو نتيجة للعديد من الضغوط (داود, 2016: 6) .

### ← ابعاد الاحتراق الوظيفي

1. **الانهك العاطفي** : هو فقدان الموظف احساسه بالثقة بالذات , والروح المعنوية وكذلك فقدان الاهتمام بالمستفيدين من الخدمة واستفاده لكل طاقته واحساسه (الكلابي ورشيد, 2001: 117). كما يوضح هذا البعد شعور الموظف بالخوف والفرح حين يفكر بالذهاب الى العمل وهذا يحدث نتيجة متطلبات نفسية وعاطفية مفرطة من قبل الجمهور الذين يتلقون خدماتهم, لذا فأن اعراض الاحتراق

مرتبطة بحد كبير بشاغلين الوظيفة الذين يتطلب عملهم انغماسا كبيرا في العمل  
(Maslach & Jackson, 1981: 109).

2. **عدم الانسانية** : يتمثل في فقدان العنصر الانساني للتعامل مع الافراد كأشياء , ففي هذه الحالة يتصف الموظف بالقسوة والتشاؤم وكثرة الانتقاد وتوجيه اللوم لزملائه في العمل وكذلك للمستفيدين والمنظمة , كما يتصف الفرد في حالة من عدم الاهمية والشعور السلبي نحو المستفيد من الخدمة وقلة الاهتمام بهم , وفي طبيعة الحال فأن تجريد الصفة الشخصية عن المستفيدين قد يقلل من احتمال التأجج العاطفي المفرط الذي يشعر بها الموظف وقد يؤثر على اداء العمل  
(Maslach & Pines, 1977:107) .

3. **تدني مستوى الانجاز الشخصي** : شعور العامل بالفشل يؤدي الى تدني احساسه بالكفاءة والنجاح بالعمل وعدم تفاعله مع الاخرين , وهو يقيس مستوى شعور العامل بعدم تحقيق الانجازات الشخصية على مستوى العمل  
(الطلاع, 2015: 189).

#### ← الية الاحتراق الوظيفي

يأتي الاحتراق نتيجة لأستجابة المتطلبات التي تقع على الموظف , كما يؤثر التوتر على الموظف في عبئ العمل وهو بدوره يزيد من التزاماته ومسؤولياته الشخصية , ويسبب المستويات العليا من الاثارة التي تحدثها هذه المتطلبات فأن الموظف يبده بالشعور بالانهاك العاطفي عند التعرض المتكرر لهذه المتطلبات فيذهب الى استخدام العنصر الانساني خصوصا عندما يعمل في بيئة تتسم بعدم توفير تغذية العكسية والمكافئة لانجاز العمل , ويبدأ الاحتراق بتدهور الكثير من الادراكات الايجابية ذات صلة بعمل الموظف ونتيجة ذلك ينخفض شعور الموظف بالرضا والانغماس الوظيفي ويزيد ضغط العبي لديه اثناء اداء العمل وبعد ذلك يبده اداء الموظف بالانخفاض ثم تظهر بعض الاعراض السلبية لديه ويؤدي الى زيادة مستوى التسرب الوظيفي وبالتالي ينخفض مستوى تقدير الذات وتظهر مؤشرات على تدهور

الصحة النفسية وتساء نوعية العلاقات الاجتماعية وهذا يؤدي الى تفكك مجموعات العمل وانهايار الدعم الاجتماعي للموظف وهذا يقود الى فقدان العنصر الانساني ( ابو موسى وكلاب , 2012 : 25 ).

### ← مراحل الاحتراق الوظيفي

لا تحدث مراحل الاحتراق فجأة وانما تتضمن المراحل الاتية(الزهراني, 2008: 14):

1. **مرحلة الاستغراق Involvement**: في هذه المرحلة يكون مستوى الرضا للأفراد عن العمل مرتفعاً ,ويبدأ مستوى الرضا بالانخفاض عندما يحدث عدم اتساق بين ما هو متوقع من العمل وما يحدث في الواقع .
2. **مرحلة التبلد Stagnation** : هذه المرحلة يكون النمو فيها بطيئ ,ويبدأ مستوى الرضا عن العمل بالانخفاض تدريجياً وتقل الكفاءة وبالتالي ينخفض مستوى الاداء بالعمل , ويشعر الفرد بأضطراب حالة الصحة ,وينقل اهتمامه الى مظاهر اخرى في الحياة كالاتصالات الاجتماعية لشغل اوقات فراغة .
3. **مرحلة الانفصال Detachment** : في هذه المرحلة يدرك الفرد ما يحدث ويبدأ بالانسحاب النفسي وتبدأ الاضطرابات في حالته الصحية والنفسية, مع ارتفاع مستوى الاجهاد النفسي .
4. **المرحلة الحرجة Juncture** : تعد هذه المرحلة من اقصى مراحل الاحتراق بحيث تزداد فيها سوء الاعراض البدنية والنفسية والسلوكية , ويختل تفكير الفرد نتيجة **Self-Doubts** ويصل فيها الفرد الى مرحلة الانفجار وبالتالي يفكر في ترك العمل او الانتحار .

### ثانياً: الأرغونوميك التنظيمي ( علم الطاقات البشرية)

#### **Organizational Ergonomic**

الأرغونوميك التنظيمي هو العلم الذي نشأ لتحسين جهود المنظمات وسعيهم لتحقيق أهدافهم. ويركز جزء اساسي منه على التصميم الأمثل لمكان العمل، وذلك أيضاً من خلال مراعاة قدرات العامل وحدوده. وبالتالي ، فإن الاستفادة القصوى من الفضاء او

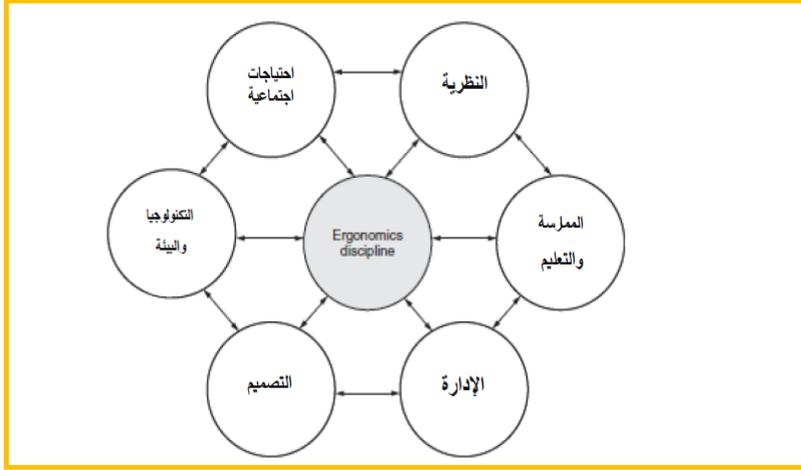
المساحات من خلال التنسيب الأمثل للمعدات ، ودمج العامل البشري في تصميم مكان العمل ، ومواءمة مكان العمل بشكل فعال في البيئة المحيطة بها هي أهداف محددة من بيئة العمل لتصميم مكان العمل مناسب (ŠETIĆ et al, 2018: 2) .  
ان علم الطاقات البشرية *Ergonomic* هو منهج خاص بالتعامل مع المشاكل الصحية مثل إصابات الاجهاد المتكرر وتحسين الأداء .  
يستهدف هذا العلم تصميم مكان العمل بالشكل الذي يدعم قدرات الافراد ومتطلبات الوظيفة, فمن خلاله يمكن التوفيق بين بيئة العمل والموظف بدلاً من مطالبة الموظف بالتغيير .

هذا المفهوم يتضمن جميع المحاولات الممكنة لهيكله ظروف العمل من اجل ترشيد استنزاف القدرات و القابليات, وتعزيز الأوضاع السليمة , والسماح للموظفين بالعمل دون الشعور بالألم او الضعف , وبالمقابل ان الفشل في التعامل مع هذا العلم يمكن ان يؤدي الى الشعور بالتعب وضعف الأداء واصابات الاجهاد المتكررة , بمعنى انه أسلوب تفاعل الافراد مع المهام , والمعدات والأدوات والبيئة المادية (Mondy, 2016) .

بيئة العمل وفقاً لعلم الأارغونوميك التنظيمي يكون لها تأثير قوي على المنظمة من خلال الفوائد التالية ( Helander, 2006 ) , ( Aqlan et al. , 2013 ) , ( Totorella et al , 2017 ) :

1. انخفاض التكلفة عن طريق تقليل وقوع إصابات العمال.
2. تحسين الإنتاجية هو نتيجة لأفضل تصميم مكان العمل الذي يضمن وضعية جيدة، وأقل مجهوداً وحركة من العمال،
3. جودة حياة وظيفية أفضل لأن التصميم السيء لمكان العمل يقود الى الاحباط والتعب لدى العاملين.
4. إذا كان الموظف لا يعاني من التعب وعدم الراحة خلال يوم عمله، فإن هذا يمكن أن يؤدي إلى انخفاض التغيب , وتحسين الروح المعنوية وزيادة مشاركة الموظف

5. أداء بشري أفضل بسبب الثقافة الأمانة والصحية التي تم إنشاؤها في المنظمة.
- ويوضح الشكل (1) ادناه الابعاد العامة لهذا العلم ومدى تداخله مع عدة تخصصات ومجالات مهمة , بينما تتألف بيئة العمل وفقاً لعلم الأارغونوميك التنظيمي من ثلاثة مجالات رئيسية :
- ← **البيئة المادية** (الموقف ، التعامل مع الاعمال ، الحركات المتكررة ، الاضطرابات الهيكلية والعضلية ، التصميم الداخلي ، السلامة والصحة والوثائق المتعلقة بسلامة البيانات ) .
  - ← **البيئة المعرفية** (عبء العمل الذهني ، واتخاذ القرار ، والتفاعل البشري مع الكمبيوتر ، والتوتر ، والتدريب) .
  - ← **البيئة التنظيمية** (الاتصالات ، التصميم والبرمجة ، العمل التعاوني ، الثقافة التنظيمية ، إدارة الجودة) ( Brito et al , 2019 : 12-13) .



شكل (1) الابعاد العامة لعلم الأارغونوميك

**Source** : Karwowski, W., Ed. (2006), *Handbook of Human Factors and Ergonomics Standards and Guidelines*, Lawrence Erlbaum Associates, Mahwah, NJ.

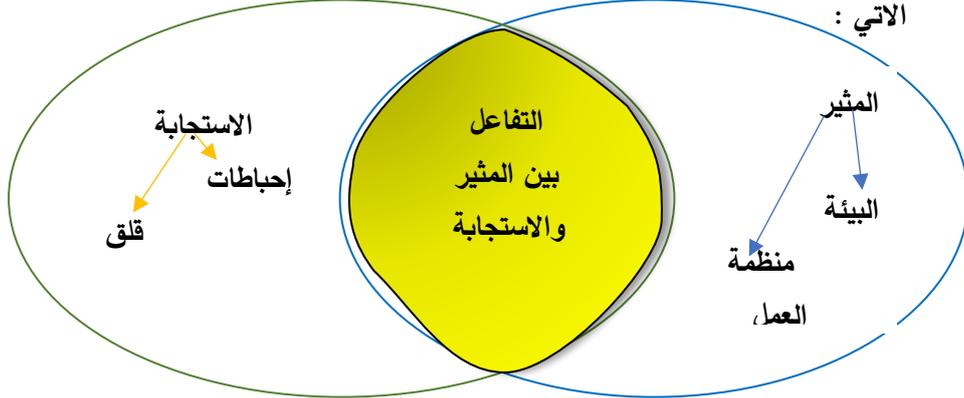
### ثالثاً : ضغط العمل

يعد موضوع ضغط العمل من المواضيع المهمة في الوقت الحالي , وان نجاح اي منظمة يعتمد على تحقيق اهدافها ويقاس ذلك من خلال مجموعة من المتغيرات وتعتبر ضغوط العمل جزءاً مهماً من هذه المتغيرات و اصبح ضغط العمل احد المجالات الاساسية لأهتمام العديد من رجال الفكر الاداري والتنظيمي بأعتبار ان ضغط العمل هو احد التحديات التي تواجهها المنظمات في تحقيق اهدافها (المعشر, 2009 : 13) . لذا يمكن تعريف ضغط العمل بأنه تجربة تحدث نتيجة للاختلال النفسي لدى الفرد وتنتج عن عوامل في البيئة الخارجية او المنظمة او الفرد نفسه (العميان, 2010, :160).

اما (Brodzinski et al, 1994, 77) فقد عرفوا ضغط العمل بأنه تفاعل يحدث بين الافراد والبيئة ينتج عنه تغيرات جسمية ونفسية تحدث انحرافات في اداء الافراد الطبيعي, بينما اشار (Fred , 1985,194) الى ضغط العمل بأنه حالة تنشأ عن الصعوبات التي تظهر امام الفرد او التي تفرض عليه تحملها او فرص يستطيع استغلالها استغلال امثل , في حين عرفه (Dollard,2001:16) بأنه ضغوط ترتبط بطبيعة العمل والمهام التي يمارسها العاملون اثناء ادائهم لعمليهم .

### ← عناصر ضغوط العمل

يمكن تحديد ثلاث عناصر رئيسية لضغوط العمل في المنظمة من خلال الرسم الاتي :



شكل (2) عناصر ضغوط العمل

**المصدر:** داود , اياد هذال رديني , ( 2008 ), اشار الضغوط في المنظمات الصحية دراسة موقفية على عينة من العاملين في دائرة صحة نينوى , دبلوم عالي , جامعة الموصل , كلية الادارة والاقتصاد , صفحة 46 .

❖ في حين حدد كلا من (العميان , 2010 : 161 ) و (العبودي , 2014 : 64

( ضغوط العمل بالاتي :

1. عنصر المثير: يتمثل بالمثيرات الاولية الناتجة عن مشاعر الضغوط , كما يكون مصدر هذا العنصر اما البيئة او المنظمة او الفرد.
2. عنصر الاستجابة: وهو العنصر الذي يتمثل بردود الفعل النفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق والتوتر.
3. عنصر التفاعل : تفاعل يحدث بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة , وهذا يأتي من تفاعل العوامل التنظيمية في مكان العمل والمشاعر الانسانية و ما يترتب عليها من الاستجابات.

## ← أبعاد ضغوط العمل

يمكن توضيح ابعاد ضغوط العمل من خلال الاتي (المعشر , 2009 : 11) :

### 1. عبئ العمل

يتمثل هذا البعد بزيادة عدد المهام الموكلة للفرد وتتطلب هذه المهام قدرات ومهارات عالية لا كمالها .

### 2. تقييم الاجور والمكافآت

تمثل بمجموعة الظروف التي تتوفر في بيئة العمل وتعمل من خلال تحفيز وتشجيع الافراد على واشباع رغباتهم ويتم ذلك عن طريق العمل .

### 3. هيكل تنظيمي

هو هيكل للعلاقات التنظيمية الذي يحدد فيها المسؤوليات والوحدات وغايات من جوانب العمليات التنظيمية والمعنوية .

يرغب الباحثان في توضيح فكرة مفادها انه سيتم توظيف بعدين من هذه الابعاد في الدراسة الحالية والخاصة بضغط العمل لأنهما اكثر تماشياً مع منطلقات الدراسة الحالية وعدم خلق حالة من التداخل مع أبعاد المتغيرات الأخرى التي توظيفها في الدراسة الحالية .

## ← انواع ضغوط العمل

يمكن تقسيم انواع ضغوط العمل الى ثلاث مجاميع اعتماداً على المدة الزمنية التي يستمر فيها الضغط وهي (اللهيبي , 2008 : 46) :

### 1. ضغط العمل المرتفع

يتضمن هذا النوع من الضغط الحالات المتتابة التي تستمر من اسبوع الى شهور او الى سنتين .

## 2. ضغط العمل المعتدل

تستمر آثار الضغط الى عدة ايام او ساعات مثال ذلك عدم الاتفاق على موضوع معين , او اعطاء مسؤوليات عمل جديدة لبعض الافراد .

## 3. ضغط العمل المنخفض

يحدث هذا الضغط نتيجة النزاعات بين المدير واحد الافراد العاملين بالمنظمة .

### منهجية الدراسة

#### اولاً : مشكلة الدراسة

من خلال قيام الباحثان بالاطلاع على عدد من الدراسات السابقة فيما يتعلق بمتغيرات الدراسة الرئيسية , فقد تم ملاحظة مايلي :

بأن هناك دراسات تجمع بين متغيرات ضغوط العمل بأبعادها ( عبئ العمل , الاجور والمكافآت, هيكل تنظيمي) (حسن , 2019 ) و(المعشر , 2009 ) , بينما اشار (اللهيبي , 2008 : 4 ) الى بعدين هما ضغوط عمل داخلية وضغوط عمل خارجية .

اما دراسة (داود , 2016 : 9 ) جمعت بين ابعاد الاحتراق الوظيفي ولم تتطرق الى اي بعد من ابعاد ضغط العمل.

بينما ركزت دراسة ( *Sergesketter et al , 2019* ) على الأارغونوميك التنظيمي وعلاقته بالاستقطاب , وكذلك دراسة ( *LUŠETIĆ , 2018* ) التي اكدت على تصميم بيئة العمل وفق سياق الأورغونوميك التنظيمي , في حين اشارت دراسة ( *Brito et al , 2019* ) الى أداة تقييم التحسينات المستمرة , مع الأخذ في الاعتبار الجوانب المرنة والرشيقة بالإنتاج , السلامة و الأورغونوميك التنظيمي .

لذا لم يجد الباحثان دراسة تربط بين ابعاد الدراسة الثلاث كما في الدراسة الحالية وهذا يعتبر من المبررات الأساسية لتحديد المشكلة الحالية , لأن جرى صياغة مشكلة الدراسة على أساس استعراض مجموعة من الأدبيات المتعلقة بمتغيرات

الدراسة الحالية الرئيسية من اجل تحديد الفجوة المعرفية (*Knowledge Gap*) , و استناداً الى ماسبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة بالشكل الاتي : هل ان ضغوط العمل تتأثر بالاحتراق الوظيفي فضلاً عن تأثرها بالارغونوميك التنظيمي, وهل ينعكس ذلك بدوره في تقليل مستوى هذه السلوكيات في بيئة العمل ؟

### ثانياً : تطور فرضيات الدراسة :

#### العلاقة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده و ضغط العمل

لم يجد الباحثان دراسة ترتبط الابعاد الفرعية للاحتراق الوظيفي وهي ( الانهاك العاطفي و عدم الانسانية و تدني مستوى الانجاز) بشكل مجتمع كما في الدراسة هذه , حيث ان اغلب الدراسات التي تم ايجادها تربط ابعاد عامة او تركز على متغير دون غيره كدراسة (أبو موسى , 2012 ) وكذلك دراسة (الطلاق, 2015 ) والذين اكدوا فيها على دراسة الاحتراق الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين دون التطرق الى ضغط العمل , لذا تم صياغة فرضية البحث على أساس العدم و بالشكل التالي: الفرضية الرئيسية الاولى : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده على ضغط العمل .

#### العلاقة بين الأارغونوميك التنظيمي وضغط العمل

ان موضوع الأارغونوميك التنظيمي تم دراسته بأبعاد مختلفة والتي تم طرحها في الاديبيات الادارية , مثل دراسة ( Brito et al ,2019 ) , ومن جانب اخر اعتمدت دراسة ( Sergesketter,2019) الأارغونوميك التنظيمي كمتغير مستقل , بل اكدت على ظهوره كمفهوم جديد وبعيد عن متغيرات الدراسة الحالية , الا ان دراسات تهتم وتجمع بين المتغيرات لم يتم العثور عليها على حد علم الباحثون لذا تم صياغة الفرضية الرئيسية الأولى بصيغة العدم وعلى النحو التالي: الفرضية الرئيسية الثانية : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين الأارغونوميك التنظيمي بأبعاده على ضغط العمل.

## العلاقة بين بين أأارغونوميك التنظيمي و الاحتراق الوظيفي مجتمعان على ضغط العمل

يتجسد ما ذكره الباحثان في اعلاه من عدة محاور , المحور الاول هو التأكيد على مفهوم الارغونوميك التنظيمي والواجبات او المسؤوليات المناطة به كمحور أساسي للدراسة , اما المحور الثاني انعكاس للمحور الأول في حال عدم توافره في بيئة العمل اي تلبية وترجمة احتياجات الموظفين لتجسيد ما يمتلكونه من مهارات وقابليات وقدرات , لأن في حال توفر المحاور الأول والثاني سيقبل او سيحد من بعض معطيات المحور الثالث , لكن لم يجد الباحثان دراسة تجمع ما بين المتغيرات الثلاث كما في الدراسة الحالية , لذا تم صياغة فرضية البحث على أساس العدم و بالشكل التالي : الفرضية الرئيسية الثالثة : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين أأارغونوميك التنظيمي و الاحتراق الوظيفي مجتمعان على ضغط العمل .

### ثالثاً : اهداف الدراسة

1. بناء نموذج فرضي للمتغيرات الثلاثة المتمثلة بالمتغيرين المستقلين ( الاحتراق الوظيفي وأأارغونوميك التنظيمي ) والمتغير المعتمد ( ضغوط العمل ) واختبار العلاقة بينهما .
2. تشخيص مدى علاقة التأثير المباشر بين المتغيرين المستقلين (الاحتراق الوظيفي وأأارغونوميك التنظيمي) و المتغير المعتمد ( ضغوط العمل) .

### رابعاً : اهمية الدراسة

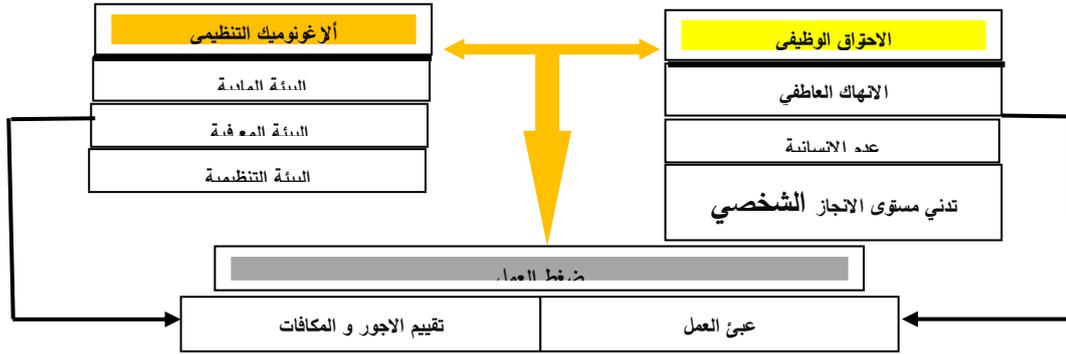
1. استمد البحث اهميته من خلال مراجعة الادبيات السابقة التي توفرت للباحثين والتي تناولت متغيرات البحث الرئيسية , وجد ان هذه الدراسات قامت باختبار العلاقة ما بين كل متغير على حدة , وعدم وجود دراسة تجمع بين المتغيرين المستقلين (الاحتراق الوظيفي وأأارغونوميك التنظيمي) وتؤثر على المتغير المعتمد ( ضغوط العمل) .

2. من المحتمل ان يوفر البحث معلومات لمتخذي القرار عن جوهر هذه المفاهيم الحيوية وانعكاساتها في بيئة العمل ومدياتها التنظيمية.

### خامساً : نموذج الدراسة

في ضوء الاتجاهات النظرية للبحث والتي تستند الى اراء مجموعة من الباحثين ومضامينها الميدانية تم صياغة أنموذج افتراضي للبحث في شكل ( 3 ) الآتي بناءً على ما أسفرت به مراجعة الدراسات السابقة لأرغونوميك التنظيمي والاحتراق الوظيفي وضغوط العمل.

إذ يفترض النموذج وجود علاقات تأثيرية بين تلك المتغيرات المستقلة المتمثلة الاحتراق الوظيفي و الأرغونوميك التنظيمي, والمتغير التابع المتمثل بضغوط العمل.



المصدر : اعداد الباحثان

شكل(3) مخطط الدراسة الفرضي

### سادساً : مجتمع الدراسة

قام كلا الباحثين باستطلاع آراء عدد من الموظفين لما لهم من دور مهم في المستشفى البصرة العام . لذا تم توزيع ( 95 ) استمارة استبيان لعينة قصدية , وقد تم استرداد ( 93 ) استمارة صالحة , أي بنسبة استجابة ( 97 ) وبهذا كانت نسبة الاستمارات المفقودة و غير الصالحة (2).

## الجدول (1)

الاستمارات الموزعة والمستردة الخاضعة للتحليل لأغراض البحث الحالي

الاستمارات المستردة و الخاضعة للتحليل		الاستمارات الموزعة		عينة الدراسة
%	العدد	%	العدد	
%97	93	%100	95	الموظفين

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج Excel

## النتائج Results

## وصف وتشخيص متغيرات البحث

## 1. الاحتراق الوظيفي

لوصف متغير الاحتراق الوظيفي وأبعاده ، لجأ الباحثان إلى استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وترتيب أهمية البعد، ومستواه، كما هو موضح بالجدول ( 2 ).

إذ يوضح الجدول ( 2 ) نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم  $t$  عن أبعاد الاحتراق الوظيفي ، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لمستوى أبعاد الاحتراق الوظيفي بين (3.880 . 3.951) بمتوسط كلي مقداره (3.910) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى المرتفع لأبعاد الاحتراق الوظيفي. إذ جاء في المرتبة الأولى بعد " تدني مستوى الانجاز " بمتوسط حسابي بلغ (3.951) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.910)، وانحراف معياري بلغ (0.433)، فيما حصل بعد " الأنهاك العاطفي " على المرتبة الثانية بمتوسط

حسابي (3.881) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.910) وانحراف معياري (0.545).

وأخيراً، حصل بعد " عدم الانسانية " على المرتبة الثالثة والاخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.880) وهو أدنى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.910)، وانحراف معياري بلغ (0.522).

ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى أبعاد الاحتراق الوظيفي ، وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول مستوى هذه الأبعاد. ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية، وبشكل عام يتبين أن مستوى أبعاد الاحتراق الوظيفي من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

## الجدول ( 2 )

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم  $t$  والمستوى لأبعاد الاحتراق الوظيفي

ت	أبعاد الاحتراق الوظيفي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية البعد	المستوى
1	الأنهاك العاطفي	3.881	0.545	21.840	0.000	2	مرتفع
2	عدم الانسانية	3.880	0.522	22.815	0.000	3	مرتفع
3	تدني مستوى الانجاز	3.951	0.433	29.664	0.000	1	مرتفع
	المتوسط الحسابي العام	3.910	-	-	-	-	مرتفع

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج Spss

## 2. الارغونوميك التنظيمي

لوصف متغير الارغونوميك التنظيمي وابعاده ، لجأ الباحثان إلى استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وترتيب أهمية البعد وواقعه، كما هو موضح بالجدول ( 3 ).

إذ يوضح الجدول (3) نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم  $t$  لأبعاد الارغونوميك التنظيمي ، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.334 - 3.475) بمتوسط كلي مقداره (3.395) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى الواقع المتوسط لهذه الأبعاد.

إذ جاء في المرتبة الأولى بعد " البيئة المعرفية " بمتوسط حسابي بلغ (3.475) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.395)، وانحراف معياري بلغ (0.721)، فيما حصل بعد " البيئة التنظيمية " على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.382) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.395) وانحراف معياري (0.572).

وأخيراً، حصل بعد " البيئة المادية " على المرتبة الثالثة والاخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.334) وهو أدنى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.395)، وانحراف معياري بلغ (0.629). ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع أبعاد الارغونوميك التنظيمي ، وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول واقع هذه الأبعاد . ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية، وبشكل عام يتبين أن واقع أبعاد الارغونوميك التنظيمي من وجهة نظر عينة الدراسة كان متوسطاً.

الجدول ( 3 ) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t والواقع لأبعاد الارغونوميك التنظيمي

ت	أبعاد الارغونوميك التنظيمي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية البعد	الواقع
1	البيئة المادية	3.334	0.629	7.192	0.000	3	متوسط
2	البيئة المعرفية	3.475	0.721	8.913	0.000	1	متوسط
3	البيئة التنظيمية	3.382	0.572	9.035	0.000	2	متوسط
	المتوسط الحسابي العام	3.395	-	-	-	-	متوسط

المصدر : اعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج *Spss*

### 3. ضغط العمل

لوصف متغير ضغط العمل ، لجأ الباحث إلى استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وترتيب أهمية البعد، ومستواه، كما هو موضح بالجدول ( 4 ) . إذ يوضح الجدول ( 4 ) نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t عن أبعاد ضغط العمل ، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لمستوى هذه الأبعاد بين (3.296 . 3.402) بمتوسط كلي مقداره (3.339) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى المتوسط لأبعاد ضغط العمل من وجهة نظر عينة الدراسة . إذ جاء في المرتبة الأولى بعد " عبئ العمل " بمتوسط حسابي بلغ (3.402) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.339)، وانحراف معياري بلغ (0.608)، فيما حصل بعد " تقييم الأجور والمكافآت " على المرتبة الثانية والاحيرة بمتوسط حسابي (3.296) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.339) وانحراف معياري (0.570). ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى أبعاد ضغط العمل ، وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر

أفراد عينة الدراسة حول مستوى هذه الأبعاد . ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية، وبشكل عام يتبين أن مستوى أبعاد ضغط العمل من وجهة نظر عينة الدراسة كان متوسطاً.

#### الجدول ( 4 )

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم  $t$  والمستوى لأبعاد ضغط العمل

ت	ضغط العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية البعد	المستوى
1	عبيء العمل	3.402	0.608	8.945	0.000	1	متوسط
2	تقييم الأجور والمكافآت	3.296	0.570	7.036	0.000	2	متوسط
	المتوسط الحسابي العام	3.339	-	-	-	-	متوسط

المصدر : اعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج *Sps*

### المناقشة Discussion

#### اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة النتائج

**الفرضية الرئيسية الاولى :** لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعادها على ضغط العمل .  
 لغرض اختبار هذه الفرضية , تم توظيف معادلة الانحدار التي نتمكن من خلالها من قياس الأثر, حيث بلغت النتائج المتعلقة بهذه الفرضية وكما موضحة بالجدول ( 5 ) ادناه. من خلال النتائج أعلاه نلاحظ ان معامل التحديد ( $R^2$ ) للنموذج بلغ (67%) وهذا يدل على ان متغير الاحتراق الوظيفي استطاع ان يفسر ما قيمته (67%) من التأثير الحاصل بمتغير ضغط العمل , وكذلك ان النموذج يعتبر دال إحصائياً من خلال مقارنة قيمتي ( $T$  و  $F$ ) المحسوبة للنموذج بصورة عامة ومعلماتها , وهذا يساعدنا على القول بأن هناك اثر لمتغير الاحتراق الوظيفي على

متغير ضغط العمل , وعليه نرفض فرضية العدم القائلة ( لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعادها على ضغط العمل ) , ونقبل الفرضية البديلة التي تؤكد على ( وجود اثر ذو دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعادها على ضغط العمل ) .

الجدول ( 5 ) تأثير الاحتراق الوظيفي على ضغط العمل

$F$	$R$	0.824	الاحتراق الوظيفي	المتغير المستقل
المحسوبة للنموذج	$R^2$	0.679	$\beta_1$	المتغير المعتمد
192.062 (0.00)	Adjusted R Square	0.679	1.068	ضغط العمل
			T *(13.859) (0.000)	
Df=92			*P ≤ 0.05	

المصدر : اعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج *Spss*

الفرضية الرئيسية الثانية : لا يوجد اثر ذو ذات دلالة إحصائية بين الأارغونوميك التنظيمي بأبعاده على ضغط العمل .

يوضح الجدول ( 6 ) تأثير الأارغونوميك التنظيمي باعتباره متغيراً مستقلاً على ضغط العمل باعتباره متغيراً معتمداً وكالاتي:

لغرض اختبار فرضية الدراسة هذه سوف نستخدم طريقة الانحدار المتدرج *Stepwise* لبيان مدى تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع , حيث كانت نتائج الانحدار المتدرج بأستخدام برنامج *Spss* كما يلي .

أظهرت نتائج التحليل قبول النموذج التالي والذي يقيس اثر الارغونوميك التنظيمي باعتباره متغيراً مستقلاً على ضغط العمل باعتباره متغيراً معتمداً , حيث ان القوة التفسيرية لنموذج الانحدار الذي يقيس اثر الارغونوميك التنظيمي على ضغط العمل بلغت ( 0.823 ) من التأثير الحاصل على المتغير المعتمد , وهي نسبة جداً عالية في توضيح التغير الحاصل بمتغير ضغط العمل . كما بلغت قيمة  $F$  المحسوبة للنموذج ( \*423.406 ) وهي دالة احصائياً حيث بلغت قوة الاختبار لها ( 0.00 ) وعند مقارنتها بمستوى معنوية ( 0.05 )، تكون مقبولة احصائياً بما يدل على ان النموذج المستخدم استطاع ان يقيس الأثر .

الجدول ( 6 ) تأثير أارغونوميك التنظيمي على ضغط العمل

$F$	R	0.907	أارغونوميك التنظيمي	المتغير المستقل
المحسوبة للنموذج	$R^2$	0.823	$\beta_1$	المتغير المعتمد
423.406 (0.00)	Adjusted R Square	0.821	1.060	ضغط العمل
			T *(20.577) (0.000)	
Df=92			*P ≤ 0.05	

المصدر : اعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج *Spss*

مما يدل ويؤكد الكلام أعلاه هو قوة الاختبار الى معنوية المعالم المحسوبة للنموذج , حيث بلغت قيمة (  $t$  ) المحسوبة الى معلمة النموذج ( 20.577 ) وعند مقارنتها بقيمة قوة الاختبار المحسوب والبالغ ( 0.00 ) مع مستوى المعنوية ( 0.05 )، حيث يدل ذلك على قبول معلمة النموذج وان نموذج الانحدار أعلاه مقبول احصائياً وذو دلالة معنوية , وعليه يكون القرار برفض فرضية العدم القائلة ( لا يوجد اثر ذو ذات دلالة إحصائية بين أارغونوميك التنظيمي بأبعاده على ضغط العمل ) وقبول

الفرضية البديلة القائلة ( يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين أارغونوميك التنظيمي بأبعاده على ضغط العمل) .

الفرضية الرئيسية الثالثة : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي و أارغونوميك التنظيمي مجتمعان على ضغط العمل .

لغرض اختبار فرضية الدراسة هذه والقائلة بأنه لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين أارغونوميك التنظيمي و الاحتراق الوظيفي مجتمعان على ضغط العمل , تم استخدام طريقة الانحدار المتدرج لبيان مدى تأثير المتغيرات المستقلة بشكل مجتمع على المتغير المعتمد , حيث كانت نتائج الانحدار المتدرج *Stepwise* وبأستخدام برنامج *Spss* كما يلي :

نلاحظ من الجدول (7) ان قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) بلغت (0.828) وهي ذات دلالة على ان المتغيرات أارغونوميك التنظيمي و الاحتراق الوظيفي استطاعت ان تفسر ما قيمته (0.828) من الأثر الحاصل بالمتغير المعتمد والمتمثل بضغط العمل , وان النموذج أعلاه دال احصائياً من خلال قيمتي ( $F$  الجدولية ) و ( $T$  المحسوبة ) للمعالم وهذا يساعدنا على القول بأن المتغيرات أارغونوميك التنظيمي و الاحتراق الوظيفي يؤثران بصورة فاعلة بالمتغير ضغط العمل , وعليه ترفض فرضية عدم القائلة بعدم وجود اثر ذو دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي و أارغونوميك التنظيمي مجتمعان على ضغط العمل , وتقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود اثر ذو دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي و أارغونوميك التنظيمي مجتمعان على ضغط العمل .

يرغب الباحثان في توضيح فكرة مفادها , انه عند مقارنة نتائج هذه الفرضية مع نتائج الفرضيات السابقة يتم ملاحظة مايلي :

ان قيمة معامل التحديد للفرضيات السابقة ( $R^2$ ) بلغ (0.679) , (0.823) على التوالي , بينما للفرضية أعلاه بلغ (0.828) , وان كلا النماذج دال احصائياً من خلال مقارنة قيمتي ( $F$  و  $T$ ) المحسوبة الى كليهما .

وعليه بالاعتماد على قيمة معامل التحديد, ان النموذج الذي يوظف متغير الاحتراق الوظيفي مع متغير الارغونوميك التنظيمي بشكل مجتمع يحقق اعلى من قيمة معامل التحديد بالنسبة للنموذج الذي يعتمد في قياس الأثر بشكل منفرد للمتغيرات نفسها .

وهذا يدل على ان متغير الارغونوميك التنظيمي استطاع ان يقوي من اثر متغير الاحتراق الوظيفي على ضغط العمل فهذا يحقق جانب محوري من هدف الدراسة الرئيس .

### الجدول ( 7 )

#### الاحتراق الوظيفي و الارغونوميك التنظيمي مجتمعان على ضغط العمل

F	R	0.881	الاحتراق الوظيفي و الارغونوميك التنظيمي	المتغير المستقل
		0.910		المتغير المعتمد
المحسوبة للنموذج	R <sup>2</sup>	0.777	$\beta_1$	ضغط العمل
		0.828		
316.384 (0.00)	Adjusted R Square	0.774	0.607	
			0.335	
215.881 (0.00)			T	
			*(8.817) (0.000)	
			*(5.153) (0.000)	
Df=92			*P ≤ 0.05	

المصدر : اعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج Spss

## الاستنتاجات Conclusion

1. وفقاً للنتائج التي تم التوصل اليها عملياً حيث سيعكس ذلك من اعتماد اساليب وممارسات أالرغونوميك التنظيمي وجوانب متعلقة بالاحتراق الوظيفي كمحاولة للحد من بعض ضغوطات العمل .
2. وفقاً لآراء ووجهات نظر عينة الدراسة , فإن ابعاد أالرغونوميك التنظيمي قد حصلت على نسبة اتفاق عالية , وهذا يبين ميول القيادات الإدارية لتبني هذا المفاهيم في ضوء متغيراته كأسلوب اداري حديث يتعلق بتصميم بيئة العمل بالشكل الذي يحقق انسجام وموائمة بين كافة تفاصيله , ليساعد هذا في مواجهة بعض من العوائق في بيئة العمل .
3. أظهرت نتائج التحليل الوصفي أن متغيرات أالرغونوميك التنظيمي و الاحتراق الوظيفي مجتمعان على ضغط العمل حصلوا على نسبة اتفاق جيدة، والذي عزز ذلك هو قيام الإدارة العليا والمسؤولين المباشرين بإشاعة روح المساعدة والتعاون في العمل مهما اختلفت او تنوعت قوى العمل، وكذلك تعامل الادارة بسلوكيات متوازنة مع جميع العاملين مما يحقق افضل انسجام بينهما . حيث جاءت جميع ابعاد الدراسة بمتوسطات حسابية أعلى من المتوسط الفرضي للدراسة ، وهذا يؤشر الإدراك الجيد للمبجوثين لهذه الابعاد والذي ترجم في اجاباتهم المتوازنة لفقرات متغيرات الدراسة .

## المحددات Limitations

من اهم المحددات التوسع في دراسة متغيرات الدراسة ,وخصوصاً متغير أالرغونوميك التنظيمي من خلال توظيفه في قطاعات أخرى تختلف عن الصحة كالتامين والشركات النفطية , وكذلك تشخيص علاقة هذا المتغير مع مواضيع اخرى مثل (التوجه الريادي ,إدارة المعرفة), للخروج بنتائج وتوصيات تخدم جميع هذه القطاعات . لأن الإدارة التي تكون قادرة على تهيئة الظروف المناسبة والبيئة الملائمة للعمل تحفز السلوك المطلوب لتقديم افضل مايملكه الفرد من قدرات وقابليات ومواهب يمتلكها .

## التوصيات وافاق البحث المستقبلية

1. اعتماد أسس واضحة لأبعاد متغير أراغونوميك التنظيمي المتمثلة ب(البيئة المادية والمعرفية والتنظيمية ) , لكونها النواة التقنية الأساسية لانطلاق أي ابداعات في العمل تتعلق بتقدم وتطور المنظمات , في ضوء ما يحتويه هذا البعد من مضامين تتعلق ببيئة عمل مناسبة .
2. ضرورة استكشاف المجالات الحيوية التي تقود الى بلورة الجوانب الخفية لسلوك الاحتراق الوظيفي، لأن التوتر في العمل يقود الموظف نحو الشعور بالإرهاك العاطفي عند التعرض المتكرر لهذه المتطلبات فيذهب الى استخدام العنصر الانساني خصوصا عندما يعمل في بيئة تتسم بعدم توفير تغذية العكسية والمكافئة لإنجاز العمل.
3. اهتمام المنظمة المبحوثة بشكل أكبر بالآليات التي تقلل من ضغوط العمل، كتوفير بيئة عمل مناسبة وصحية تخدم تطلعات وتوجهات الافراد، بمعنى تهيئة البنى التحتية الملائمة لحدوث تفاعل إيجابي بين الافراد والبيئة المادية

## المصادر

### اولاً : الكتب

1. العميان ,محمود سلمان , ( 2010 ), " السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال ", دار وائل للنشر , الطبعة الخامسة .

### ثانياً : البحوث

1. ابو موسى ,أنور ,وكلاب , يحيى , ( 2012 ), "الاحتراق الوظيفي وتأثيره على اداء العاملين ", دراسة تطبيقية على الاداريين العاملين في جمعية أعمار للتنمية والتأهيل ,التعليم المستمر ,معهد التنمية المجتمعة , ادارة منظمات المجتمع المدني .

2. الطلاع , سليمان احمد , ( 2015 ) , " واقع الاحتراق الوظيفي واسبابه لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظة غزة ", جامعة الازهر - غزة , كلية الدراسات المتوسطة ,مجلة جامعة الازهر - غزة , سلسلة العلوم الانسانية , المجلد 17 , العدد 2 (أ) .

3. الكلابي , سعد , ورشيد , مازن , ( 2001 ) , " الاحتراق الوظيفي : دراسة استكشافية لمقياس ماسلاك على الموظفين بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية " , مجلة جامعة الملك سعود , م13, العلوم الادارية ( 1 ) .

4. داود , احمد , ( 2016 ) , "الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالولاء التنظيمي " , دراسة ميدانية على العاملين في مكتبة الأسد الوطنية في محافظة دمشق كلية الاقتصاد بجامعة دمشق .

### الرسائل والاطاريح

1. الحايك , هيام ( 2000 ) , "مستويات الاحتراق لدى معلمي الحاسوب في المدارس الحكومية الاردنية , رسالة ماجستير ,جامعة اليرموك , اربد - الاردن .

2. العبودي , زينب محمود عبد الحسن , ( 2014 ) , الاحتراق النفسي وارتباطه بضغوط العمل والاداء الوظيفي للعاملين في مهنة التمريض , دراسة ميدانية

- في عينة من المستشفيات الحكومية في محافظة واسط , جامعة بغداد , كلية الادارة والاقتصاد .
3. الزهراني , نوال بنت عثمان بن احمد ( 2008 ) , " الاحتراق النفسي وعلاقتها ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة , رسالة ماجستير , جامعة ام القرى , كلية التربية .
4. اللهيبي ,اياد هذال رديني ( 2008 ) , " آثار الضغوط في المنظمات الصحية دراسة موقفية على عينة من العاملين في دائرة صحة نينوى " , دبلوم عالي تخصصي في الإدارة الصحية وإدارة المستشفيات , بجامعة الموصل ,كلية الإدارة والاقتصاد .
5. المعشر ,عيسى ابراهيم (2009) , " أثر ضغوط العمل على اداء العاملين في الفنادق الاردنية فئة خمس نجوم " , دراسة ميدانية ,رسالة ماجستير , جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا ,كلية العلوم الادارية والمالية .
6. حسن , حامد صبحي عليوي , ( 2019 ) , " اثر ضغوط العمل على اداء العاملين في المستشفيات العراقية " , دراسة حالة مديرية مستشفى الفلوجة التعليمي 20018 ,جامعة الجزيرة , كلية الاقتصاد والتنمية الريفية .
7. داود , اياد هذال رديني , ( 2008 ) , " اثار الضغوط في المنظمات الصحية دراسة موقفية على عينة من العاملين في دائرة صحة نينوى , دبلوم عالي , جامعة الموصل , كلية الادارة والاقتصاد .

#### **Book**

1. Dollard, Maureen , (2001). *Work Stress: Theory and Interventions*, University of South Australia.
2. Fred ,Luthans, 1985 ,*Organizational Behavior*, 5th ed, Mc Graw-Hill.
3. Karwowski, W., Ed. (2006), *Handbook of Human Factors and Ergonomics Standards and Guidelines*, Lawrence Erlbaum Associates, Mahwah, NJ.

4. Mond .R.Wayne & Martocchio .Joseph( 2016) ," Human Resource Management, Global Edition ,14<sup>th</sup> ed " , Pearson.

**Periodical & Thesis**

- 1- Aqlan, F., Lam, S.S., Testani, M. and Ramakrishnan, S. (2013), "Ergonomic risk reduction to enhance lean transformation", IIE Annual Conference and Expo 2013, pp. 989-997.
- 2- Brito M. F. , Ramos A. L. , Carneiro. P. & Gonçalves M. A.( 2019) ," A continuous improvement assessment tool, considering lean, safety and ergonomics ", International Journal of Lean Six Sigma © Emerald Publishing Limited 2040-4166 , DOI 10.1108/IJLSS-12-2017-0144 .
- 3- Brodzinski, J. , Scherer, R. And Grayer, K.(1994). Work place 3
- 4- LUŠETIĆ .Tajana, TRSTENJAK Maja& ĆOSIĆ . Predrag(2018), "ERGONOMIC DESIGN OF WORKPLACE" , <https://www.researchgate.net/publication/327542735> .
- 5- Maslach , C. & Pine , A. (1977) , the Burnout Syndrome in the Day Care Setting, Child Care Quarterly, NOHSC Symposium on the OHS Implications of Stress.
- 6- Maslach , C. and Jackson, S. ( 1981) , the Measurement of Experienced Burnout , Journal of occupational Behavior,2.
- 7- Sergesketter .A. R., Lubkin D. T., Shammam R. L., Krucoff K. B., Peskoe S. B., Risoli T. Jr., Endres K., and Hollenbeck S. T., (2019)," The Impact of Ergonomics on Recruitment to Surgical Fields: A Multi-institutional Survey Study" , journal of surgical research \_ a p r i l 2 0 1 9 ( 2 3 6 ) 2 3 8 e 2 4 6 stress, Personal Administration , Vol .7 ,NO.2 .
- 8- Totorella, G.L., Vergara, L.G.L. and Ferreira, E.P. (2017), "lean manufacturing implementation: an assessment method with regards to socio-technical and ergonomics practices adoption", The International Journal of Advanced Manufacturing Technology, Vol. 89, pp. 3407-3418.